**УКРАЇНА**

**НОВОСЕЛИЦЬКА МІСЬКА РАДА ЧЕРНІВЕЦЬКОГО РАЙОНУ**
**ЧЕРНІВЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**
**ВІДДІЛ ОСВІТИ**
**НОВОСЕЛИЦЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

# НАКАЗ

«01» 01 2025 р. м. Новоселиця № 03

**Про стан роботи із зверненнями громадян**
**за підсумками 2024 року та завдання на 2025 рік**

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації» (зі змінами), від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями, удосконалення організації розгляду порушених питань, розв'язання проблем, які спричиняють звернення громадян, і усунення недоліків у цій роботі

**НАКАЗУЮ:**

1. Затвердити:

1) довідку Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік, що додається

2) Заходи відділу освіти Новоселицької міської ради щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, що додаються.

3)Графік особистого прийому громадян працівниками відділу освіти Новоселицької міської ради на 2025 рік, що додається.

2. Довести до відома керівників закладів освіти та спорту заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення,

графік особистого прийому громадян працівниками відділу освіти Новоселицької міської ради.

3. Керівникам закладів освіти та спорту:

1) видати наказ «Про стан роботи із зверненнями громадян за підсумками 2024 року та завдання на 2025 рік»;

2) затвердити графік особистого прийому громадян адміністрацією закладу на 2025 рік та забезпечити його виконання;

3) створити належні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання відповіді на них;

4) виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, оперативно вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких допущені порушення законодавства;

5) своєчасно вживати заходів щодо практичного розв'язання питань, порушених у зверненнях громадян;

6) забезпечити облік звернень громадян та контроль за їх своєчасним розглядом і розв'язанням порушених у них проблем;

7) систематично аналізувати і узагальнювати звернення громадян.

4. Покласти персональну відповідальність на працівників відділу освіти, керівників закладів МТГ за належне вирішення питань, в межах своїх повноважень, порушених у адресованих їм зверненняхгромадян, а також за вжиття ефективних заходів щодо запобігання виникнення підстав для обґрунтованих повторних звернень, в тому числі до органів вищого рівня.

5. Організатору діловодства Групи матеріально-технічного забезпечення відділу освіти Новоселицької міської ради, здійснювати постійний моніторинг стану дотримання чинного законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян в закладах освіти, спорту та забезпечити виконання затверджених заходів.

6. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

**Начальник відділу освіти** **Аделіна РУСНАК**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**
наказ відділу освіти
Новоселицької міської ради
01.01.2025 № 03

# ДОВІДКА
## про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік

Питання всебічного розгляду звернень громадян, задоволення їх законних прав є одним з пріоритетних завдань роботи відділу освіти Новоселицької міської ради (далі – Відділ) а також, комунальних закладів, підпорядкованих Відділу. На виконання цих завдань у відділі створено систему роботи зі зверненнями громадян, яка передбачає їх реєстрацію, облік та розгляд, контроль за дотриманням нормативно-правових актів, що регламентують роботу зі зверненнями громадян, затверджено Порядок розгляду звернень громадян. Також, щороку видаються накази про стан роботи із зверненнями громадян, ставляться завдання на наступний рік, а також, затверджуються заходи щодо запобігання і протидії корупції.

Відповідальним за організацію діловодства за зверненнями громадян у Відділі освіти Новоселицької міської ради є начальник відділу освіти та організатор діловодства.

Пропозиції, заяви та скарги громадян можуть надходити у відділ як усні так і письмові. Реєстрація письмових та усних звернень здійснюється у відповідних журналах, що прошнуровані, пронумеровані та скріплені печаткою.

Звернення громадян розглядаються відповідно до термінів, передбачених чинним законодавством.

Особистий прийом громадян проводиться начальником та іншими працівниками відділу освіти відповідно до графіку, затвердженого наказом Відділу освіти Новоселицької міської ради від 02.01.2024 № 05 «Про стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2023 року та завдання на 2024».

Відділом освіти ведеться відповідна роз'яснювальна робота щодо розгляду звернень через електрону пошту та офіційний сайт. Так, інформація про день, час і місце проведення особистого прийому громадян доводиться до відома заявників.

У період з 12 лютого по 11 березня в особі уповноважених осіб а саме, начальника відділу освіти Руснак А.І. та організатора діловодства Групи матеріально-технічного забезпечення відділу освіти Новоселицької міської ради Залужець О.А. на підставі наказу відділу освіти Новоселицької міської ради від 31.01.2024 № 35 «Про проведення моніторингу діяльності закладів загальної середньої освіти Новоселицької МТГ» у присутності керівників було проведено моніторинг у 7 (семи) закладах загальної середньої освіти Новоселицької МТГ і одним із питань моніторингу вивчення діяльності закладів було питання наявності журналів обліку звернень та заяв громадян,

особистого прийому громадян та загальний стан роботи щодо звернення громадян.

За результатами моніторингу було складено відповідні Акти.

Упродовж 2024 року до відділу освіти Новоселицької міської ради надійшло 3 звернення.

Усі звернення громадян були первинні.

2 - індивідуальні і 1 - колективне, повторних та анонімних не надходило.

За звітний період до Відділу громадяни зверталися тільки із клопотанням та заявою, скарг та пропозицій не подавали.

Питання, що порушувалися у зверненнях громадян, стосувались:

- освіта (індекс 170) – 1 звернення;
- праця і заробітна плата (індекс 070) – 2 звернення.

За типом звернення:

3 листа

За категоріямиавторівзвернень:

2 учасника бойових дій та батьки учнів

За соціальним станом авторів звернень:

Робітники, селяни

За результатами розгляду:

Одне звернення вирішено позитивно, по другому відмовлено у задоволенні та надано роз'яснення по третьому надано необхідні довідки і роз'яснення.

Фактів розгляду звернень із порушенням термінів протягом звітного періоду виявлено не було.

По закладам освіти за звітний період було зареєстровано 8 усних звернень та 77 письмових.

За формою надходження усі звернення були або на особистому прийомі або через уповноважену особу. Звернення були первинними. До закладів зверталися здебільшого батьки учнів або працівники закладів. У зверненнях порушувалися питання щодо організації дистанційного навчання для дітей, надання безкоштовного харчування, щодо застосування булінгу вчителем до учнів,організації сімейної, інклюзивної форм навчання, тощо. Усі звернення були вирішені позитивно з наданням письмових обґрунтованих відповідей.

З метою зменшення кількості звернень громадян відділом освіти проводиться відповідна робота, зокрема: дане питання заслуховується на колегіях, апаратних нарадах, нарадах з керівниками закладів загальної середньої освіти та закладів дошкільної освіти МТГ, їх результати доводяться до відома всіх працівників відділу освіти з метою недопущення порушень при розгляді звернень громадян.

Інформація про роботу із зверненнями громадян розміщується на сайті відділу освіти Новоселицької міської ради у розділі «Звернення громадян», створено електронний кабінет посадової особи.

Робота по виконанню вимог Закону України "Про звернення громадян" залишається на постійному контролі у відділі освіти.

**ЗАТВЕРДЖЕНО**
наказ відділу освіти
Новоселицької міської ради
01.01.2025 № 03

# З А Х О Д И
## Відділу освіти Новоселицької міської ради щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення

1. Забезпечити кваліфікований, у визначені терміни, розгляд звернень громадян, вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недотримання вимог законодавства при їх розгляді, обов'язкове надання обґрунтованої відповіді, роз'яснень щодо порядку оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

2. Забезпечити першочерговий особистий прийом та контроль розгляду звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мать-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України та інвалідів Великої Вітчизняної війни, а також осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, учасників антитерористичної операції, учасників бойових дій та членів їх сімей, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

3. Приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, учасники антитерористичної операції, учасники бойових дій та члени їх сімей, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

4. Забезпечити належне виконання вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами).

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

5. Взяти на особливий контроль розгляд повторних та колективних звернень громадян. Забезпечити комісійний розгляд кожного повторного та колективного

звернення з виїздом на місце за участю заявників, виявлення та усунення причин, що спричинили до цих звернень.

Відділ освіти,
керівники закладів.
Постійно

6. Вивчити стан дотримання чинного законодавства щодо організації і проведення роботи з розгляду звернень громадян у закладах освіти.

Відділ освіти,

Січень-травень 2025 року

7. Проводити систематичний аналіз і узагальнення звернень громадян, вживати конкретні заходи щодо усунення причин, що породжують скарги і заяви громадян та щорічно до31 травня письмово інформувати відділ освіти про стан роботи зі зверненнями громадян. Заслуховувати інформацію на засіданнях педагогічних рад (нарадах).

керівники закладів.
Постійно

8. Активно проводити упереджувальну роз'яснювально-консультативну роботу серед працівників закладів освіти за напрямками роботи освітньої галузі.
Відділ освіти,

керівники закладів освіти.
Постійно

9. Посилити персональну відповідальність працівників відділу освіти, керівників освітніх закладів та спорту щодо роботи із зверненнями громадян.
Відділ освіти,

керівники закладів.
Постійно

10. Винести питання про порядок розгляду звернень громадян на батьківські збори.

Керівники закладів освіти.
У разі потреби, але не менше 1 разу на рік

**ЗАТВЕРДЖЕНО**
наказ відділу освіти
Новоселицької міської ради
01.01.2025 № 03

# Графік особистого прийому громадян працівниками відділу освіти Новоселицької міської ради на 2025 рік

| № | ПІБ працівника | Посада | День прийому | Адреса |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Руснак Аделіна Іванівна | Начальник відділу освіти | Понеділок 10.00 – 16.00 | вул. Центральна , 47 |
| 2. | Ковальчук Анна Андріївна | Головний спеціаліст | Вівторок 10.00 – 16.00 | вул. Центральна , 47 |
| 3. | Керунець Андрій Леонідович | Керівник групи | Середа 10.00 – 16.00 | вул. Центральна , 47 |
| 4. | Мудряк Крестина Георгіївна | Головний бухгалтер відділу освіти | П'ятниця 10.00 – 16.00 | вул. Центральна , 47 |
| 5. | Інші працівники відділу освіти | | Понеділок - П'ятниця 10.00 – 16.00 | вул. Центральна , 47 |